

Relazione sugli indicatori di qualità dei servizi di accesso ad internet, dei servizi di telefonia fissa e dei servizi di Call Center per l'assistenza alla clientela

ANNO 2024

*redatta da Seflow S.R.L.
ai sensi delle delibere 156/23/CONS e
79/09/CSP*

Servizi di accesso ad internet e telefonia fissa

Il presente paragrafo riporta gli indicatori di qualità **dei servizi di accesso ad internet e telefonia fissa**, forniti da **SeFlow S.R.L.** in base a quanto stabilito dalla delibera 156/23/CONS:

Modello elettronico di cui all'art. 5, comma 4 della Delibera n. 156/23/CONS

OPERATORE:

PianetaFibra (SeFlow S.R.L.)

Anno di
riferiment
o:

2024

Periodo di
rilevazione dei
dati:

1° SEM.

2° SEM.

ANNO
Intero

X

Obiettivo 2024

Per.	Obb.	Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore rilevato	FWA	FTTH/C
A	O	Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,01%	1,00 %	1,00%
					Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	N/D	1,50 %	1,50%
A	O	Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,41%-	0,50 %	0,50%
S/A	O	Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	Rapporto a) : ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	-	-	-
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel	giorni	-	-	-

			tecnici sul campo		periodo di rilevazione				
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	-	-	-
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	-	-	-
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	-	-	-
					Numero dei contratti completati		-	-	-
			Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	24,42	15 giorni solari	40 giorni solari, 100 giorni solari per aree bianche
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	55,5	15 giorni solari	40 giorni solari, 70 giorni solari per aree bianche
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	120,5	25 giorni solari	60 giorni solari, 120 giorni solari per aree bianche
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	N/D	N/D	N/D
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	98,84%	98,00%	98,00%

					contrattualmente previsto				
					Numero dei contratti completati		2561	1000	6500
				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC		-	-	-
					Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		2561	1000	6500
S/A	O	Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso	%	18,62%	3,00%	5,00%
S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	-	-	-
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	-	-	-
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	-	-	-
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	-	-	-
			Rapporto b) : servizi	Tutti i servizi di comunicazione	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	119h	100h	100h

			forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	ne da postazione fissa	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	144h	150h	150h
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	300h	200h	200h
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	75,81%	98%	98%
S/A	O ⁽¹⁾	Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazio ne interpersona le accessibili al pubblico		Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	%	0,93%	3%	3%
S/A	O ⁽¹⁾	Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazio ne interpersona le accessibili al pubblico		Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	2,66	15	15
					95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	5,15	12	12

LEGENDA

Per. = Periodicità
della rilevazione

S/A = Semestrale
ed annuale

A = Annuale

Obb. = Obbligatorietà
dell'indicatore

O =
Obbligatori

o
F =
Facoltativo

NOTE

(1) Obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento